

**PENGARUH KEWAJARAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA OJEK ONLINE GO-JEK  
PADA MAHASISWA PENDIDIKAN AKUNTANSI ANGKATAN 2016  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
Pada Program Studi Pendidikan Akuntansi

**Diajukan Oleh:**

**Triwidya Rini**

**A210150110**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2020**

**PENGARUH KEWAJARAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA OJEK ONLINE GO-JEK  
PADA MAHASISWA PENDIDIKAN AKUNTANSI ANGKATAN 2016  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

Pada Program Studi Pendidikan Akuntansi

Diajukan Oleh:

**Triwidya Rini**

**A210150110**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEWAJARAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA OJEK ONLINE GO-JEK  
PADA MAHASISWA PENDIDIKAN AKUNTANSI ANGKATAN 2016  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Oleh:

**Triwidya Rini**

**A210150110**

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi

Surakarta, 14 Agustus 2020

Dosen Pembimbing



(Dra. Titik Asmawati, SE., M.Si.)

NIDN. 0607115501

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KEWAJARAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA OJEK ONLINE GO-JEK  
PADA MAHASISWA PENDIDIKAN AKUNTANSI ANGKATAN 2016  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Oleh:

**Triwidya Rini**

**A210150110**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Rabu, 19 Agustus 2020  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Dewan Penguji:**

1. Dra. Titik Asmawati, SE., M.Si  
( Ketua Dewan Penguji )
2. Suyatmini, Dr., SE., M.Si  
( Anggota I Dewan Penguji )
3. Dhany Efita Sari, S.Pd., M.Pd  
( Anggota II Dewan Penguji )

(  
(  
(

Disahkan, 19 - 8 - 2020

Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Dekan,



Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M. Hum.  
NIP. 1965042819930311001

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Triwidya Rini

Nim : A210150110

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : **PENGARUH KEWAJARAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA OJEK ONLINE GO-JEK PADA MAHASISWA PENDIDIKAN AKUNTANSI ANGKATAN 2016 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 14 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan,

   
Triwidya Rini

NIM. A210150110

## **MOTTO**

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu  
Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”  
(Terjemahan Al-Qur'an Surat Al-Baqarah: 153)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah  
selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang  
lain, dan hanya berharap kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”  
(Terjemahan Al-Qur'an Surat Al-Insyirah: 6-8)

“Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keikhlasan, dan  
istiqomah dalam menghadapi segala cobaan”  
**YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH**  
(TGKH. Muhammad Zainuddin Abdul Madjid)

“Belajarlah bersabar lalu ikhlaskan, kemudian kita akan mengerti arti bersyukur”  
(Penulis)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Seiring dengan do'a, puji syukur Alhamdulillah hamba panjatkan kehadiran Allah SWT yang melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini. Dengan rasa syukur penulis persembahkan karya ini kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta, Bapak Sulardi dan Ibu Hendrawati sebagai motivator terbesar dalam hidupku yang tak hentinya mendo'akan, memberi kasih sayang dan semua pengorbanan serta kesabaran yang telah engkau berikan untukku dalam menuntut ilmu hingga kini.
2. Saudaraku tersayang, Mbak Eka, Mbak Ayu, Adik Arjuna atas segala kasih sayang, perhatian, dukungan, dan do'anya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabat-sahabatku, Astri, Wulan, Meri, Nur Candra, Evi, Nien, Elen, Dhenok Cicik, Rizki, Yuli yang selalu memberikan doa, semangat, serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Partner saya Muflikh Adhi Waskito yang selalu memberikan do'a, perhatian, serta dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Terimakasih kepada teman-teman sepembimbingan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu menemani dan memberi arti sebuah perjuangan.
6. Terimakasih kepada semua teman-teman seperjuangan Pendidikan Akuntansi angkatan 2015.
7. Almamaterku "Universitas Muhammadiyah Surakarta" yang telah menjadi kebanggaan dalam menempuh pendidikan.

## ABSTRAK

Triwidya Rini/ A210150110. **Pengaruh Kewajaran Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ojek Online Go-Jek Pada Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Surakarta.** Skripsi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Agustus 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh kewajaran harga terhadap kepuasan pengguna jasa ojek *online* Go-Jek pada Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Surakarta (2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa ojek *online* Go-Jek pada Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Surakarta (3) Pengaruh kewajaran harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa ojek *online* Go-Jek pada Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penelitian ini termasuk jenis penelitian asosiatif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Pendidikan Akuntansi angkatan 2016 yang berjumlah 333 mahasiswa. Sampel yang diambil sebanyak 172 mahasiswa dengan menggunakan teknik sampling *proportionate stratified random sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier ganda. Hasil analisis regresi memperoleh persamaan garis regresi:  $Y = 19,740 + 0,312 X_1 + 0,349 X_2$ . Persamaan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh kewajaran harga dan kualitas pelayanan. Kesimpulan yang diambil adalah: 1) Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pengguna Jasa dapat diterima. 2) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa dapat diterima. 3) Kewajaran Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa dapat diterima. 4) Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,194 atau sebesar 19,4%, artinya variabel Kewajaran Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa memberi pengaruh sebesar 19,4% sedangkan 80,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata Kunci:** kewajaran harga, kualitas Pelayanan, kepuasan pengguna jasa



## **ABSTRACT**

*Triwidya Rini / A210150110. The Effect of Price Fairness and Service Quality on User Satisfaction of Go-Jek Online Transportation Service in Accounting Education Students Class of 2016 Muhammadiyah University of Surakarta. Essay. Teacher Training and Education Faculty, Muhammadiyah University of Surakarta. August 2020.*

*This study aims to determine: (1) The effect of Price Fairness on user satisfaction of Go-Jek Online Transportation Service in Accounting Education Students Class of 2016 Muhammadiyah University of Surakarta (2) The effect of service quality on user satisfaction of Go-Jek Online Transportation Service in Accounting Education Students Class of 2016 Muhammadiyah University of Surakarta (3) The effect of Price Fairness and service quality on user satisfaction of Go-Jek Online Transportation Service in Accounting Education Students Class of 2016 Muhammadiyah University of Surakarta. This research is a quantitative associative research. The population in this study were students of accounting education class 2016, amounting to 333 students. The samples taken were 172 students using proportionate stratified random sampling technique. The data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results of the regression analysis obtained the regression line equation:  $Y = 19.740 + 0.312 X_1 + 0.349 X_2$ . The equation shows that service user satisfaction is influenced by the fairness of price and service quality. The conclusions drawn are: 1) Price Fairness to Service User Satisfaction is acceptable. 2) Quality of Service to Service User Satisfaction is acceptable. 3) Price Fairness and Service Quality to Service User Satisfaction is acceptable. 4) The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.194 or 19.4%, meaning that the variable Fairness Price and Quality of Service to the Service User Satisfaction an impact of 19.4%, while 80.6% are influenced by other variables.*

**Keywords:** price fairness, service quality, service user satisfaction

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dalam keadaan sehat tiada halangan yang berarti. Banyak hambatan dalam penyelesaian skripsi ini, namun berkat bantuan dari berbagai pihak skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan S-1 pada Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, S.E., M.Hum., Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan ijin dalam penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Harsono, SU., Ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah bersedia membantu dalam perijinan dan kegiatan belajar mengajar.
3. Dra. Titik Asmawati, SE., M.Si., Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu untuk bimbingan, petunjuk dan saran-saran selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Wafrohturrohman, S.E., M.M., Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat, masukan dan bimbingan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi FKIP UMS yang telah banyak memberikan pengajaran dan pembelajaran selama perkuliahan.

6. Segenap pihak mahasiswa Pendidikan Akuntansi angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu, semoga Allah SWT memberikan rahmat, ridho dan karunia serta hidayah-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca.

*Wasaalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surakarta, 14 Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Teori .....	8
1. Kepuasan Pengguna Jasa .....	8
2. Kewajaran Harga .....	15
3. Kualitas Pelayanan.....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	24
C. Kerangka Berpikir.....	27

D. Hipotesis .....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
C. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	32
D. Definisi Operasional Variabel .....	35
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data .....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	54
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
B. Deskripsi Data Penelitian.....	59
C. Hasil Analisis Data .....	63
D. Pembahasan .....	72
E. Keterbatasan Penelitian.....	75
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan .....	77
B. Implikasi .....	78
C. Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN .....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Jumlah Populasi.....	33
Tabel 3.2 Tabel <i>Isac and Michael</i> .....	33
Tabel 3.3 Proporsi Sampel Penelitian .....	34
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Angket .....	37
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Jasa .....	41
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kewajaran Harga.....	42
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Semua Variabel .....	45
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	46
Tabel 3.10 Kriteria Tingkat Reliabilitas .....	47
Tabel 4.1 Data Deskriptif Frekuensi Kepuasan Pengguna Jasa.....	60
Tabel 4.2 Data Deskriptif Frekuensi Kewajaran Harga .....	61
Tabel 4.3 Data Deskriptif Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	62
Tabel 4.4 Ringkasan Hasil Uji Normalitas Data.....	64
Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Uji Linieritas .....	64
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Uji Regresi Linier Ganda .....	65
Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Uji Sumbangan Relatif (SR).....	71
Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Uji Sumbangan Efektif (SE).....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan antar Varabel Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Histogram Data Frekuensi Kepuasan Pengguna Jasa .....	61
Gambar 4.2 Histogram Data Frekuensi Kewajaran Harga.....	62
Gambar 4.3 Histogram Data Frekuensi Kualitas pelayanan .....	63
Gambar 4.4 Grafik Hasil Uji F.....	64
Gambar 4.5 Grafik Hasil Uji-t Variabel $X_1$ dengan variabel Y .....	64
Gambar 4.6 Grafik Hasil Uji-t Variabel $X_2$ dengan variabel Y .....	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kata Pengantar Angket
- Lampiran 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner
- Lampiran 4 Data Responden Try Out
- Lampiran 5 Hasil Angket Uji Try Out
- Lampiran 6 Uji Validitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 8. Daftar Responden Sampel Penelitian
- Lampiran 9. SKOR HASIL PENELITIAN
- Lampiran 10. Deskripsi Data penelitian
- Lampiran 10. Deskripsi Data penelitian
- Lampiran 11. Uji Normalitas
- Lampiran 12. Uji Linieritas
- Lampiran 13. Uji Regresi Ganda
- Lampiran 14. Perhitungan SR dan SE
- Lampiran 15. Tabel Value of r Product Moment
- Lampiran 16. Tabel F
- Lampiran 17. Tabel T